

Na osnovu člana 56. Zakona o turizmu („Sl. glasnik RS“ br. 36/2009, 88/2010, 99/2011 i 93/2012) direktor TA “Reisecenter plus doo” iz Beograda dana 25.01.2016. god. utvrđuje sledeće

## OPŠTE USLOVE PUTOVANJA

### 1. PREDUGOVORNO OBAVEŠTAVANJE:

Potpisivanjem standardnog ugovora-potvrde-prijave o putovanju (dalje: Ugovor) svojim potpisom u ime svih putnika iz Ugovora (dalje: Putnik) potvrđuje da su mu uručeni ovi Opšti uslovi putovanja (dalje: Opšti uslovi), unapred pripremljen i objavljen program putovanja (dalje: Program), da je kao i svi putnici iz ugovora sa istima upoznat i da ih u celosti prihvata, kao i da je upoznat sa fakultativnim mogućnostima putnog osiguranja.

Odredbe ovih Opštih uslova čine sastavni deo Ugovora, između Putnika i TA “ReiseCenter plus doo” kao organizatora putovanja (dalje: Organizator) i obavezujuće su za obe ugovorne strane, osim odredbi definisanih posebnim pisanim ugovorom ili Programom.

Pre zaključivanja Ugovora Organizator može u svako doba izmeniti opis svojih usluga u Programu. Putnik i Organizator saglasno konstatuju da je pre zaključenja Ugovora Putnik o svim eventualnim promenama podataka iz Programa u primerenom roku obavešten pre zaključenja Ugovora. U slučaju postojanja razlike između prijave Putnika i izmenjenog predloga Organizatora, novi Program se smatra novim predlogom i obavezuje Organizatora narednih 48 časova. Ukoliko Putnik ne obavesti Organizatora u navedenom roku da li prihvata novoučinjeni Program - ponudu, Ugovor se smatra raskinutim.

2. PRIJAVE, UPLATE I UGOVOR: Prijavu Putnik dostavlja pismenim putem ili putem e-maila ili faksa. Putnik se za putovanje može prijaviti u sedištu, ograncima, odnosno izdvojenim posebnim prostorima Organizatora, kao i u turističkim agencijama, koje imaju sa Organizatorom zaključen Ugovor o posredovanju (dalje: Posrednik). Prijava Putnika postaje punovažna kada je potvrđena zaključenjem Ugovora na način na koji je Prijava učinjena i uplatom akontacije u visini od 25% do 40% od cene aranžmana. Ostatak ugovorene cene, ako drugačije nije ugovoreno, plaća se 30 dana pre početka putovanja. Ukoliko Putnik, u roku ne izvrši uplatu u celosti, smatra se da je putovanje otkazao, u skladu sa tačkom 12. Opštih uslova. Svaka uplata akontacije vodi se kao uplata za sve putnike, a ne samo za jednog određenog putnika, iz Ugovora.

Zaključenjem Ugovora, Program (prethodno objavljen ili naknadno izmenjen) postaje njegov sastavni deo i ne može se menjati, osim ako ugovorne strane izričito ugovore drugačije ili ako promene nastanu usled više sile. Ukoliko dođe do otkaza ili izmena Ugovora, otkazne odredbe i izmene, važe za sve navedene putnike u Ugovoru.

Za blagovremenost uplate merodavan je datum uplate na račun Organizatora ili Posrednika. U slučaju neblagovremene uplate u celosti, avansnog plaćanja ili plaćanja preostalog dela uplate aranžmana, Organizator putovanja može odustati od Ugovora i tražiti nadoknadu, u skladu sa tačkom 12. ovih Opštih uslova.

### 3. OBAVEZA I PRAVA ORGANIZATORA:

- U Ugovoru, osim usluga iz Programa, unose posebne zahteve putnika, sa kojima se isključivo Organizator saglasio;

- Isplati srazmernu realnu razliku između ugovorene cene i cene putovanja, snižene srazmerno neizvršenju ili nepotpunom izvršenju Ugovora (dalje: Sniženje cene), povodom blagovremene i osnovane pisane reklamacije - prigovora Putnika, u skladu sa Zakonom i ovim Opštim uslovima, osim

ako su propusti u izvršenju Ugovora nastali: krivicom Putnika ili se pripisuju trećem licu koje nije bilo ugovoreni neposredni pružalac usluga u realizaciji Programa, delovanjem više sile ili nepredviđenih događaja na koje Organizator nema uticaja i čije su posledice neizbežne uprkos primeni dužne pažnje ili nekim drugim događajima koje Organizator nije mogao predvideti i prevladati;

- Saglasno dobrim poslovnim običajima u ovoj oblasti da se stara o pravima i interesima Putnika;
- Pre polaska na put, dostavi ime, adresu i broj telefona lokalnog predstavnika, odnosno lokalne agencije partnera, a ako toga nema, naziv, adresu i broj telefona Organizatora za nužnu pomoć Putniku;
- Ne odgovara za usluge pružene Putniku od strane drugih lica van Programa;
- Sve usmene i bilo koje druge vrste informacije, koje se razlikuju od onih koje su sadržane u Programu, Ugovoru ili Posebnom ugovoru i ovim Opštim uslovima, ne obavezuju Organizatora i ne mogu biti osnov za isticanje prigovora ili reklamacije putnika.

#### 4. OBAVEZA I PRAVA PUTNIKA:

- Da se detaljno upozna, kao i sva lica iz Ugovora, sa Programom i Opštim uslovima, da istakne posebne zahteve koji nisu obuhvaćeni objavljenim Programom;
- Da sam obezbedi fakultativne polise putnog osiguranja, jer iste ne obezbeđuje i za njih ne odgovara Organizator;
- Da plati ugovorenu cenu pod uslovima, rokovima i na način predviđen Ugovorom;
- Da Organizatoru blagovremeno dostavi tačne i kompletne podatke i dokumenta potrebna za organizovanje putovanja i garantuje, da on, njegove isprave, prtljag i dr., ispunjavaju uslove određene propisima naše, tranzitne i odredišne zemlje (granični, carinski, sanitarni, monetarni i drugi propisi);
- Da nadoknadi štetu koju pričinu neposrednim pružaocima usluga ili trećim licima kršenjem zakonskih i drugih propisa i ovih Opštih uslova;
- Da blagovremeno odredi drugo lice da umesto njega putuje, Organizatoru nadoknadi stvarne troškove prouzrokovane zamenom i da solidarno odgovara za neplaćeni deo ugovorene cene;
- Da bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopšti po pravilu u pisanoj formi Organizatoru ili licima navedenim u putnoj dokumentaciji;
  - Da se pre zaključenja ugovora informiše preko sajta Ministarstva spoljnih poslova R. Srbije ([www.msp.gov.rs](http://www.msp.gov.rs)) i na druge načine o zemljama tzv. visokog ili umerenog rizika;
  - Da se najkasnije 24 sata ali ne ranije od 48 sati informiše kod ovlašćenih predstavnika Organizatora o tačnom vremenu polaska i povratka sa putovanja.

#### 5. CENE I SADRŽAJ USLUGA:

Cene su iskazane u stranoj valuti, a obračun uplata vrši se u dinarima prema prodajnom kursu poslovne banke Organizatora, na dan uplate. Cene su formirane na osnovu poslovne politike Organizatora i ne mogu biti predmet prigovora Putnika.

Usluge izvršene u inostranstvu (koje nisu unapred ugovorene i plaćene) Putnik plaća na licu mesta neposrednom izvršiocu usluge.

Posrednik nije ovlašćen da u ime Organizatora ugovara posebne usluge koje nisu predviđene Programom.

Uslovi koji se odnose na ostvarivanje popusta za decu, kao i na ostale pogodnosti koje su posebno date u Programu, određeni su od neposrednih pružalaca usluga i iste treba tumačiti restriktivno (npr. za decu do dve godine starosti, relevantan je kalendarski datum kada dete navršava dve godine, u odnosu na dan početka putovanja, a ne datum zaključenja ugovora). U slučaju pogrešno navedene starosti putnika, Organizator ima pravo da naplati razliku do korektne cene putovanja, uz doplatu iznosa od 30 EUR (plativo u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu poslovne banke Uni Credit) za manipulativne troškove.

U cenu nisu uključeni, i Organizator ne može biti odgovoran Putniku za fakultativne i naknadno izvršene usluge, koje izvrši i naplati ino-partner, odnosno, neposredni pružalac usluga, a nisu bile predviđene Programom ili Posebnim ugovorom, kao i za učešće Putnika na sportskim i drugim slobodnim aktivnostima.

**6. PROMENA CENE I PRAVO PUTNIKA NA OTKAZ:** Organizator može zahtevati povećanje ugovorene cene najkasnije 8 dana pre početka putovanja, ako je nakon zaključenja Ugovora došlo do promene u kursu razmene valute, kada je cena izražena u dinarima, ili do promene u tarifama prevoznika i u drugim zakonom predviđenim slučajevima.

Za povećanje ugovorene cene do 10 % nije potrebna saglasnost Putnika i nije osnov za raskid Ugovora. Ako povećanje ukupno ugovorene cene prelazi 10 %, Putnik ima pravo da: zahteva zamenu za sličan Program bez doplate iz ponude Organizatora ili može putem pisanog otkaza raskinuti Ugovor bez obaveze naknade štete Organizatoru, ako najkasnije u roku od 48 h od dostavljanja pisanog obaveštenja o povećanju cene, obavesti Organizatora. Ako u naznačenom roku, putnik pisanim putem ne obavesti organizatora da odustaje od ugovora, smatra se da je saglasan sa novom cenom, a što može biti i kroz izvršenu uplatu.

Naknadna sniženja cena Programa, ne mogu se odnositi na već zaključene Ugovore, i ne mogu biti osnov bilo kakvog prigovora Putnika prema Organizatoru.

#### **7. KATEGORIZACIJA I OPIS USLUGA:**

Sve usluge navedene u Programu podrazumevaju standardne usluge prosečnog kvaliteta, uobičajene i specifične za određene destinacije, mesta i objekte. U slučaju, da Putnik želi neke usluge van Programa, o tome mora zaključiti Poseban ugovor.

Organizator ne odgovara za opise usluga u katalogima – publikacijama ili na web-sajtovima Posrednika i neposrednih pružalaca usluga (npr. hotela, prevoznika i dr. lica), osim ako Putnika nije izričito uputio na iste. Organizator odgovara samo za opise usluga sadržanih u svojim Programima, odnosno na svom web sajtu, s tim da očigledne štamparske i računске greške daju pravo Organizatoru na osporavanje Ugovora. Ishrana, konfor i kvalitet usluge, zavise prevashodno od cene aranžmana, izabrane destinacije i kategorizacije određene, po lokalnim-nacionalnim propisima, i van nadzora i uticaja su Organizatora. Datum početka i završetka putovanja utvrđen Programom, ne podrazumeva celodnevni boravak putnika u smeštajnom objektu, odnosno destinaciji. Vreme polaska ili dolaska Putnika i ulaska ili izlaska Putnika iz smeštajnog objekta, uslovljen je procedurama na graničnim prelazima, stanju na putevima, dozvolama nadležnih vlasti, tehničkim i vremenskim uslovima ili višom silom, koje mogu da utiču na vreme polaska aviona i drugog prevoznog sredstva, na koje Organizator ne može uticati, te zbog toga za takve slučajeve Organizator ne snosi odgovornost. Prvi i poslednji dan iz Programa su predviđeni za putovanje, i ne podrazumevaju boravak u hotelu ili mestu opredeljenja

već samo označavaju kalendarski dan početka i završetka putovanja, tako da Organizator ne snosi odgovornost zbog večernjeg, noćnog ili ranog jutarnjeg leta, ulaska usobu u kasnim večernjim časovima, napuštanja hotela u ranim jutarnjim časovima, i slično.

Za avio aranžmane, ugovoreno vreme početka putovanja je sastanak Putnika na aerodromu, koji je najmanje 2 časa ranije u odnosu na prvo objavljeno vreme poletanja, od strane avio-kompanije. U slučaju pomeranja navedenog vremena poletanja aviona, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost, već se primenjuju nacionalni i međunarodni propisi iz oblasti avio-saobraćaja. Po pravilu odlazak – dolazak, poletanje - sletanje aviona kod charter letova je u kasnim večernjim ili ranim jutarnjim časovima. Usluge turističkog vodiča, pratioca, lokalnog vodiča, animatora ili lokalnog predstavnika, ne podrazumeva njihovo celodnevno i kontinuirano prisustvo, već samo kontakt i neophodnu-nužnu pomoć Putniku, po unapred utvrđenim terminima periodičnog dežurstva, objavljenih na oglasnoj tabli ili na drugi prikladan način. Instrukcije i uputstva ovlašćenog predstavnika Organizatora (posebno u vezi sa vremenom polazaka, prevozom, smeštajem, zakonskim i drugih propisa, i dr.) obavezuju

Putnika, a nepridržavanje pomenutih instrukcija predstavlja povredu Ugovora, i sve eventualne posledice i štetu u takvom slučaju, snosi Putnik u celosti.

Promena ili odstupanja pojedinih usluga, koje nisu prouzrokovane voljom Organizatora su dozvoljene, ukoliko se ne odražavaju negativno na celokupni koncept ugovorenog putovanja. Kad treće lice stupa na mesto lica koje je rezervisalo određenu turističku uslugu, Organizator ima pravo na naknadu, za nastale potrebne troškove promene. Putnik i lice koje stupa na njegovo mesto, solidarno odgovaraju za plaćanje ugovorene cene i troškove zamene putnika. Organizator neće prihvatiti zamenu Putnika ako promena nije blagovremena, ako postoje posebni zahtevi u odnosu na putovanje, ili nije u skladu sa zakonskom ili drugom pravnom regulativom.

## 8. SMEŠTAJ, ISHRANA I PREVOZ:

8.1. Smeštaj: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Putnik će biti smešten u bilo koju službeno registrovanu smeštajnu jedinicu u smeštajnom objektu opisanom u Programu, bez obzira na osobenosti Putnika, lokaciju i položaj objekta, spratnost, blizinu buke, parkinga i dr. karakteristike;
- Putnik nema pravo na refundaciju zbog samovoljnog, odnosno svojom krivicom izazvanog povremenog ili prevremenog napuštanja smeštajnog objekta, ni na cenu hotelske usluge, ni na cenu prevoza;
- Funkcionisanje klima uređaja u smeštajnim objektima različit je po destinacijama i objektima i ne podrazumeva neprekidan rad iste 24 časa;
  - Organizator ne odgovara Putniku za štetu nastalu zbog njegovog nepoštovanja zakonskih propisa, propisanih pravila utvrđenih od strane prevoznika, hotelijera i drugih neposrednih pružalaca usluga;
- Nakon otpočinjanja turističkog putovanja, a zbog iznenadnih i opravdanih razloga, ugovoreni smeštaj može se bez saglasnosti Putnika zameniti smeštajem u objektu iste ili više kategorije u ugovorenom mestu smeštaja na teret Organizatora, a smeštaj u objekte niže kategorije može se izvršiti uz saglasnost Putnika i povraćaja razlike u ceni, srazmerno smanjenoj kategoriji smeštajnog objekta;
- Putnik preuzima obavezu upoznavanja i poštovanja pravila ponašanja u smeštajnom objektu, a naročito na: deponovanja i čuvanja novca, dragocenosti i vrednih stvari, unos hrane i pića u sobe, poštovanje reda, smeštaja i napuštanja sobe u određeno vreme, broj osoba u sobi i dr., jer Organizator ne odgovara za štete nastale po tom osnovu.

8.2. Ishrana: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Raznovrsnost, kvalitet hrane i servisa ishrane, zavisi pretežno od visine cene aranžmana, kategorije objekta, destinacije i lokalnih običaja, bez obzira da li je usluživanje po principu samoposluživanje ili posluživanje (menija);
  - Usluga ALL INCLUSIVE i bilo koja druga podrazumeva usluge po internim hotelskim pravilima i ne mora biti identična ni u okviru iste kategorije na istoj destinaciji.
- Doručak, ako drugačije nije naznačeno u Programu, podrazumeva kontinentalni doručak;  
U smeštajnom objektu su identični uslovi ishrane, bez obzira da li po Ugovoru putuju deca, starija lica ili lica sa posebnim potrebama. U slučaju, da na licu mesta Putnik sa neposrednim pružaocem ishrane postigne drugačiji dogovor, Organizator ne snosi nikakvu odgovornost za neadekvatno izvršenu uslugu ishrane.

8.3. Prevoz: Ako drugačije nije posebno ugovoreno:

- Prevoz i transferi obavljaju se standardnim turističkim autobusima ili drugim sredstvima, prema propisima i kriterijumima koji važe u zemlji u kojoj je registrovan prevoznik koga angažuje Organizator, i primenjuju se propisi, principi i pravila određenih od strane prevoznika (npr. prevoz u bilo kom prevoznom sredstvu ne podrazumeva numerisana sedišta, niti uključen obrok i piće tokom putovanja, itd.). Putnik ima obavezu da prihvati svako ponuđeno mesto u prevoznom sredstvu;
- Organizator ima pravo da za prevoz angažuje sve tipove turističkih autobusa, koji ispunjavaju uslove predviđene propisima (mini bus, autobus ili double decker), kao i druga prevozna sredstva ako to okolnosti uslovljavaju;

Putnik je dužan da svu nastalu štetu svojom nepažnjom u prevoznom sredstvu nadoknadi na licu mesta;

- Putnik ima obavezu primerenog ponašanja u prevoznom sredstvu i poštovanje saobraćajnih propisa i pravila o prevozu putnika, a u suprotnom Organizator ima pravo da ga ne primi na prevoz, ili u prisustvu policije udalji iz prevoznog sredstva, i dalji prevoz do odredišta neće biti obaveza Organizatora. Ukoliko Putnik, zbog udaljavanja iz prevoznog sredstva odustane od putovanja, primenjivaće se skala otkaza iz tačke 12. Opštih uslova;

- Neusklađenost ličnih podataka datih Organizatoru sa podacima u pasošu Putnika (imena putnika i dr.), mogu imati za posledicu ispisivanje nove avionske karte, uz troškove ili čak proglašenje karte neregularnom, za šta posledice snosi Putnik.

- Avionske ili posebne prevozne karte važe samo na njima naznačenim datumima i vremenima;

- Prevoz Putnika vazdušnim, železničkim, morskim, rečnim ili jezerskim prevoznim sredstvima obavlja se, i direktna je odgovornost ovih prevoznika, određena u skladu sa propisima i običajima, kojima se regulišu pomenute vrste prevoza i van uticaja i odgovornosti su Organizatora.

#### 9. PUTNE ISPRAVE, ZDRAVSTVENI I ZAKONSKI PROPISI:

Svi uslovi objavljeni u Programu odnose se isključivo na državljane sa putnom ispravom R. Srbije. Organizator ne snosi odgovornost i nije dužan upoznati putnike državljane drugih država na uslove (vizne, carinske, zdravstvene i dr.) koji važe za odredišnu ili tranzitnu zemlju, već je obaveza stranog državljanina da se informiše kod nadležnog konzulata, i da Putnik sam potrebne uslove i isprave obezbedi blagovremeno i uredno. Putnik za putovanje u inostranstvo mora imati važeću putnu ispravu sa rokom važenja još najmanje 6 meseci od dana završetka putovanja i u roku dostaviti Organizatoru ispravne i kompletne potrebne podatke i dokumenta za dobijanje vize, ukoliko istu pribavlja Organizator. Službenik agencije Organizatora niti Posrednika nije ovlašćen da utvrđuje validnost putnih i drugih isprava i dokumenata. Kada Organizator posreduje u postupku podnošenja dokumentacije, isti ne garantuje dobijanje vize, niti dobijanje vize u roku, i ne snosi nikakvu odgovornost za neispravnost putnog i drugih dokumenta ili ako pogranične vlasti ili imigracione službe ne odobre ulazak, tranzit ili dalji boravak Putniku. Ukoliko Putnik za vreme putovanja izgubi putne isprave ili mu budu ukradene, dužan je o svom trošku blagovremeno obezbediti nove i snositi sve eventualne štetne posledice, po tom osnovu.

Putnik je dužan ugovoriti Posebne usluge vezano za njegovo zdravstveno stanje, kao npr. specifična ishrana, karakteristike smeštaja itd., zbog hronične bolesti, alergije, invaliditeta i dr., jer u protivnom Organizator ne preuzima nikakvu posebnu obavezu, odgovornost, ni štetu, po tom osnovu. Za putovanja u zemlje, u kojima važe posebna pravila, koja obuhvataju obaveznu vakcinaciju ili nabavku određenih dokumenata, obaveza organizatora da se o istim pismenim putem upozna putnika, a putnika da obavi potrebne vakcinacije i obezbedi odgovarajuće potvrde o tome, i da u slučaju eventualnih posledica sam snosi odgovornost za štetu.

Putnik je dužan striktno poštovati carinske, devizne i dr. propise R. Srbije, tranzitnih i zemalja u kojima boravi, te u slučaju nemogućnosti nastavka putovanja, odnosno boravka i svega drugog, sve posledice i troškove snosi sam Putnik.

Ukoliko se putovanje ne može realizovati zbog propusta Putnika, vezano za odredbe ove tačke, primenjuju se odredbe tačke 12. Opštih uslova.

10. PRTLJAG do određene težine, koju određuje avio prevoznik a o kojoj ce putnik konkretno biti obavesten je besplatan. Višak prtljaga Putnik plaća prema važećim cenama prevoznika. Transport specijalnog prtljaga od aerodroma do hotela i nazad je isključiva obaveza Putnika. Na svim aerodromima se primenjuju posebna bezbedonosna pravila u vezi sa ručnim prtljagom, te preporučujemo za više informacija da se Putnik informiše na Aerodromu „Nikola Tesla” u Beogradu, na telefon 011/ 209- 4444 ili web sajta: [www.beg.aero](http://www.beg.aero). Štete i gubitak prtljaga na letovima, Putnik je dužan da prijavi, bez odlaganja na licu mesta, nadležnoj aerodromskoj službi za izgubljeni prtljag, jer avio kompanije po pravilu odbijaju naknadu ako nije popunjen i predat formular za prijavu štete. Kod prevoza autobusom, Putnik može poneti 2 komada prtljaga po korisniku sedišta, i predati ga

ovlašćenom licu Organizatora. Deca do dve godine nemaju pravo na besplatan prtljag. Putnik je dužan voditi brigu o svojim stvarima unetim u prevozno sredstvo, o davanju, odnosno preuzimanju prtljaga predatog ovlašćenom licu prevoznika, odnosno unetom u smeštajni objekat. Sva svoja prava po navedenom, Putnik ostvaruje od organizatora putovanja, a organizator putovanja resava sa prevoznikom, pružaoцем usluge smeštaja ili osiguranja, a prema važećim međunarodnim i domaćim propisima. Prenos prtljaga od mesta parkiranja do smeštajne jedinice je obaveza Putnika (prevoz će biti što je moguće bliže smeštajnom objektu). Za nestanak ili oštećenje prtljaga u transportu, od parkinga do smeštajnog objekta, kao i za zaboravljene stvari u prevoznom sredstvu, Organizator ne snosi odgovornost.

Osim kod namere i grube nepažnje, Organizator nema nikakvu odgovornost za prtljag i predmete, koji se obično ne nose sa sobom, izuzev kada je izričito preuzeo predmete na čuvanje. Zato se Putniku ne preporučuje, da na putovanje nosi vredne predmete, a u suprotnom da iste preda uredno na čuvanje ili da ih nose sa sobom.

Dužnost Putnika je da vidljivo označi svoj prtljag sa ličnim podacima, i da lična dokumenta, stvari i vrednosti, ne ostavlja u parkiranom prevoznom sredstvu, jer Organizator ne odgovara za njihov nestanak. Preporučuje se da se dokumenta, zlato, vredne stvari, tehnički instrumenti i medikamenti, nose isključivo u ručnom prtljagu.

Putnik ima obavezu da prijavi gubitak, oštećenja ili nestanak prtljaga, u toku puta, predstavniku Organizatora ili neposrednog izvršioca usluge.

## 11. PROMENA I OTKAZ UGOVORA OD STRANE ORGANIZATORA:

11.1. Pre početka putovanja: Organizator je dužan da Putnika obavesti o svakoj bitnoj promeni Programa na način na koji je zaključen Ugovor, najkasnije u roku od 5 dana pre početka putovanja, a Putnik ima rok od 48 časova od dana prijema obaveštenja, o promeni odgovoriti Organizatoru, da li prihvata istu. Prihvat nove ponude može se izvršiti i kroz izvršenu uplatu novougovorene cene. U slučaju prihvata nove ponude, Putnik ima pravo na srazmerno sniženje cene u slučaju da je nova ponuda niža od prvobitno ugovorene, odnosno ima obavezu uplatiti razliku u ceni između prvobitne i nove ponude, ukoliko je ponuda viša od prvobitno ugovorene. Ukoliko ne prihvati nijednu alternativu, ponudenu od strane Organizatora, Putnik ima pravo na povraćaj ukupno uplaćene cene. Organizator ima pravo raskinuti Ugovor u slučaju:

- nedovoljnog broja prijavljenih putnika, pod uslovom da je Putnika o tome obavestio, najkasnije 5 dana pre početka turističkog putovanja i
- zbog nemogućnosti ispunjenja ugovornih obaveza za koji nisu odgovorne ugovorne strane, a koje bi da su postojale u vreme objavljivanja Programa, bile opravdan razlog Organizatoru da U slučaju prihvatanja novog ugovora, Putnik se odriče bilo kakvih potraživanja prema Organizatoru, po osnovu prvobitno zaključenog Ugovora.

11.2. Za vreme putovanja: Organizator za vreme putovanja, o čemu je dužan bez odlaganja na najpogodniji način obavestiti Putnika, zadržava pravo promene dana ili sata putovanja, kao i pravo promene maršute putovanja i neophodne izmene Programa, ukoliko se promene uslovi za putovanje (promenjen red letenja, prinudno sletanje, kvar prevoznog sredstva, gužva na granicama ili u saobraćaju, zatvaranje nekog od lokaliteta predviđenog za obilazak, promene u viznom režimu, bezbedonosna situacija, elementarne nepogode ili druge vanredne i objektivne okolnosti i više sile) bez obaveze isplate štete ili bilo kakve druge naknade Putniku. U navedenim slučajevima Organizator sam snosi eventualne dodatne troškove izmene Programa.

Organizator se oslobađa ispunjenja Ugovora onda, ako Putnik ometa sprovođenje putovanja usled grubog i nedoličnog ponašanja, bez obzira na izrečenu opomenu. U tom slučaju Putnik ima obavezu da o Organizatoru nadoknati pričinjenu eventualnu štetu.

U slučaju nastupanja vanrednih okolnosti za vreme putovanja koje se unapred nisu mogle predvideti, a koji se mogu podvesti pod višu silu (terorističkih napada, vanrednog stanja, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl.), obe ugovorne strane imaju pravo raskinuti Ugovor, pri čemu Organizator ima pravo na stvarne odnosno učinjene troškove, i

obavezu plaćanja polovine prevoznih troškova, povratka Putnika. Organizator ne preuzima nikakvu odgovornost, ako Putnik odbije ponuđeni povratak, obezbeđenim prevoznim sredstvom.

## 12. OTKAZ UGOVORA OD STRANE PUTNIKA:

12.1. Pre početka putovanja: Putnik ima pravo da odustane od putovanja, o čemu je dužan pismeno izvestiti Organizatora na način kako je zaključen Ugovor. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno po skali otkaza u odnosu na ukupnu cenu putovanja, ako Programom nije drugačije određeno i to:

Standardni penali:

- 31. dana pre početka putovanja 25 %
- 30. dana pre početka putovanja 40 %
- 24. dana pre početka putovanja 50 %
- 17. dana pre početka putovanja 60 %
- 10. dana pre početka putovanja 80 %
- 3. dana pre početka putovanja ili neodlaska na put 90 % od cene putovanja;

7.5.2 Izuzeci od standardnih pravila:

A: Stanovi/kuće/apartmani i kod dolaska autobusom i vozom, motocikl.kruzne ture

- 46. dana pre početka putovanja 25 %
- 45. dana pre početka putovanja 50 %
- 35. dana pre početka putovanja 80 %
- 3. dana pre početka putovanja do dana početka putovanja ili u slučaju neodlaska na put 90 % od cene putovanja;

B Putovanja brodom/krstarenja rekom; Gradska putovanja; specijalni programi; aktivni programi; golf paketi (ukoliko nisu uključeni u putovanje u smislu tačke 7.5.1); kamper vozila

- 31. dana pre početka putovanja 25 %
- 30. dana pre početka putovanja 35 %
- 24. dana pre početka putovanja 50 %
- 17. dana pre početka putovanja 60 %
- 10. dana pre početka putovanja 80%
- 3. dana pre početka putovanja do dana početka putovanja ili ako se ne ode na put 95 % od cene putovanja;

C Fly & More / airtours Flug

- 31. dana pre početka putovanja 25%
- 30. dana pre početka putovanja 50%
- 17. dana pre početka putovanja 75%
- 3. dana pre putovanja i na dan putovanja i nenastupanje na putovanje 95%

D Samo letovi u linijskom saobraćaju

Visinu takse određuje tarifa tiketa avio-prevoznika, odnosno naseg dobavljača TUI Ticket Shop Bremen.

Ovo pravilo važi samo kod storniranja jedino letova u linijskom saobraćaju, ali ne i kod storniranja kombinovanih putovanja. Ovde se primenjuju tačke 7.5.1, 7.5.2, slova A,B,C, F.

E Samo kod posredovanja za ulaznice, npr. za mjuzikle (up. tačku 1.5 ) važe uslovi storniranja svakog organizatora, koji su Vam saopšteni prilikom prijavljivanja na putovanje.

F Za posebno označene Top-ponude, zatim turoperatera V-Tours i X-turoperatere kao i odabrane, kratkotrajne odnosno ponude sa popustom na cenu, specijalna i putovanja sa popustom važe sledeće takse za slučaj storniranja:

- do 31. dana pre početka putovanja 40 %
- od 30. dana pre početka putovanja 55 %
- od 24. dana pre početka putovanja 65 %
- od 17. dana pre početka putovanja 75 %
- od 10. dana pre početka putovanja 85%

od 3. dana pre početka putovanja do dana početka putovanja i nenastupanje na putovanje 95 % od cene putovanja.

Promena ugovorenog mesta, datuma putovanja, prevoznog sredstva, smeštajnog objekta, smeštajne jedinice, nedobijanje vize, neplaćanje ugovorene cene i sl., smatra se odustajanjem Putnika od putovanja.

Putnika, ili elementarne nepogode, ili vanrednog stanja, zvanično proglašanih od nadležnog organa, zemlje putovanja.

Za navedene slučajeve Putnik je obavezan dostaviti Organizatoru dokaz, kojim se ostvaruju prava iz zdravstvenog osiguranja po osnovu privremene sprečenosti za rad ( potvrdu izabranog lekara iz oblasti opšte medicine, odnosno otpusnu listu stacionarne zdravstvene ustanove, kojom se izričito potvrđuje iznenadna bolest i nemogućnost putovanja), odnosno umrlicu, odnosno poziv za vojnu vežbu. Ne mogu se smatrati opravdanim razlozima za otkaz ili prekid putovanja Putnika, slučajevi lokalnih terorističkih napada, eksplozija, zaraze, epidemije i druge bolesti, elementarne nepogode, klimatski uslovi i sl., za koje nije proglašeno vanredno stanje od strane nadležnih državnih organa domicilne ili zemlje putovanja.

Iznenadna bolest podrazumeva od strane ovlašćenog lekara utvrđeno iznenadno i neočekivano oboljenje, odnosno infektivnu bolest ili organski poremećaj, koji nastane posle zaključenja Ugovora o putovanju, i nije u vezi sa, niti je posledica nekog prethodnog zdravstvenog stanja, a takve je prirode da zahteva lečenje, boravak u bolnici (hospitalizaciju) i onemogućava početak - korišćenje ugovorenog putovanja. Organizator, u slučaju da Putnik obezbedi odgovarajuću zamenu ili pak zamenu izvrši sam Organizator, dužan je Putniku izvršiti povraćaj uplaćenih sredstava, u ukupnom iznosu, po odbitku samo stvarnih i učinjenih troškova. Organizator je, u slučaju zamene Putnika, obavezan da sa novim Putnikom zaključi Ugovor.

U slučaju odustanka od putovanja, koje je pokriveno polisom osiguranja, Putnik svoje pravo ostvaruje direktno od osiguravača.

Kod odustanka od Ugovora, Putniku se ne vraća iznos plaćen Organizatoru za posredovanjr u dobijanju viza, kao i plaćenih zakonskih i drugih obaveza.

12.2. Nakon otpočinjanja putovanja: Ukoliko zbog otkaza putovanja Putnik svojom krivicom ne iskoristi neke od ugovorenih usluga, Organizator će pokušati da od davaoca usluga, dobije naknadu na ime neiskorišćenih usluga. Ukoliko mu davalac usluga ne vrati novac, Putnik nema pravo na povraćaj, odgovarajućeg dela cene neiskorišćenog putovanja. Ukoliko je u pitanju, značajna usluga ili vrednost, Organizator se oslobađa ove obaveze. Ako se krivicom Organizatora ne obavlja znatan deo usluga koji su utvrđeni Ugovorom, Organizator je dužan da sprovede određene preventivne mere, kako bi se moglo nastaviti putovanje, ili da ponudi Putniku druge odgovarajuće usluge, do okončanja turističkog putovanja, bez dodatnih troškova za Putnika, sve u skladu sa tačkom 14. ovih Opštih uslova, ne dirajući ostala zakonska prava Putnika.

13. OSIGURANJE I GARANCIJA PUTOVANJA: U cenu putovanja nije uključeno putno osiguranje. Organizator savetuje zaključenje osiguranja za otkaz putovanja, osiguranje putne odgovornosti, zdravstveno osiguranje i osiguranje protiv nezgoda. Ukoliko, Organizator i Posrednik nude putna osiguranja, radi se samo o posredovanju. Ugovor o osiguranju se zaključuje, samo između Putnika i osiguravajuće kompanije, kome se eventualni zahtevi direktno upućuju. Treba da pročitate uslove osiguranja i obaveze iz Ugovora o osiguranju. Premije osiguranja nisu sastavni deo cene putovanja i dospevaju odmah pri zaključivanju Ugovora o osiguranju. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje, da mu je informisan i upućen na obezbeđenje paket putnog osiguranja.

Prema Zakonu o turizmu, Organizator ima sledeće garancije putovanja, i to:

A.- Za troškove nužnog smeštaja, ishrane i povratka Putnika sa putovanja u mesto polaska u zemlji i inostranstvu usled insolventnosti Organizatora:

1- polisu osiguranja br 300051820, od 25.01.2016.. god. osiguravajuće kompanije „DDOR” iz Novog Sada ul Bul Mihajla Pupina 115v .



(Putnik zatečen na putovanju treba na najbrži način da kontaktiraju osiguravača", na tel. br. +381 021 480 2222

Putnik je obavezan da dostavi osiguravaču ili banci i Organizatoru broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona, faxes ili e.mail, preko kojih se može kontaktirati u mestu trenutnog boravka.)

B.- Za naknadu štete koja se prouzrokuje putniku neispunjenjem, delimičnim ispunjenjem ili neurednim ispunjenjem obaveza Organizatora, u skladu sa Opštim uslovima i Programom putovanja, i to:

1. polisu osiguranja broj 300051820, od 25.01.2016. god. osiguravajuće kompanije „DDOR” iz Novog Sada ul Bul Mihajla Pupina 115v
2. (Putnik svoja prava za naknadu štete ostvaruje na osnovu pravnosnažne i izvršne sudske presude, odnosno odluke Arbitražnog suda ili drugog vansudskog rešenja potrošačkog spora, u skladu sa ovim Opštim uslovima).
3. Potpisivanjem Ugovora, Putnik potvrđuje da su mu uručeni Opšti uslovi osiguranja i-ili garancija, i da iste u celosti prihvata.

14. POMOĆ, PRIGOVOR, TUŽBA I REŠAVANJE SPOROVA: Putnik je obavezan bez odlaganja na licu mesta opravdani prigovor saopštiti lokalnom predstavniku Organizatora, a u hitnim slučajevima, ako ovaj nije trenutno dostupan, neposrednom pružaocu usluge (npr. prevozniku, hotelijeru i dr.), ili ako ta lica nisu navedena u putnim dokumentima, direktno Organizatoru.

Za pomoć, hitne i druge slučajeve, kao i reklamacije, Putnik može kontaktirati Organizatora preko tel. broja +381 11 328 88 52, faksa +381 11 328 88 26, radnim danima od 08:00- 20:00 h, subotom od 09-14 h po srednjeevropskom vremenu ili preko e-maila: [info@tui-reisecenter.rs](mailto:info@tui-reisecenter.rs) Za hitne i slične postupke potrebno je da Putnik navede broj ugovora, mesto putovanja, naziv smeštajnog objekta, imena putnika, adresu ili broj telefona i dr. preko kojih se može kontaktirati. Ako uzrok prigovora nije otklonjen na licu mesta, Putnik sa predstavnikom Organizatora, o tome sastavlja pisanu potvrdu u dva primerka, koju obe strane sačinjavaju i potpisuju. Putnik zadržava jedan primerak ove potvrde.

Ako je uzrok prigovora otklonjen na licu mesta, Putnik je obavezan potpisati potvrdu o istom, a u suprotnom činjenica da je nastavio korišćenje adekvatnog alternativnog rešenja, smatra se da je Program u celosti izvršen.

Lokalni predstavnici nemaju pravo da priznaju bilo kakve zahteve za naknadu, već isključivo Organizator.

Putnik ne može da zahteva srazmerno sniženje cene, raskid Ugovora i naknadu štete, ako nesavesno i na propisani način propusti da na licu mesta, bez odlaganja i blagovremeno, obavesti ovlašćenog predstavnika i Organizatora o nedostacima između pruženih i ugovorenih usluga.

Ukoliko nedostaci nisu otklonjeni na licu mesta, Putnik je obavezan u roku od osam dana od dana završetka putovanja, isključivo Organizatoru, dostavi osnovan i dokumentovan prigovor (pisani prigovor na licu mesta, račune o plaćenim troškovima, zahtev po vrstama neizvršenih usluga, činjenično konkretizovan i kvantifikovan u odnosu na svakog Putnika ponaosob, svedoke i druge dokaze) i zahtevati povraćaj razlike u ceni između ugovorenih i neizvršenih, odnosno delimično izvršenih usluga. Svaki Putnik potpisnik Ugovora, u svoje ime, i u ime lica iz Ugovora, ili lica sa urednim punomoćjem za zastupanje, prigovor podnosi pojedinačno. Pritužbe i druge postupke Putnik je ovezan dostaviti u pisanoj formi isključivo na adresu Organizatora u Beogradu, Toplicin venac 19-21 .

Organizator je dužan uzeti u postupak samo blagovremene, obrazložene i dokumentovane prigovore po učinjenoj reklamaciji Putnika, a kojima se uzrok nije mogao otkloniti u toku putovanja na licu mesta. Organizator je dužan u roku od 15 dana, dostaviti Putniku pisani odgovor i isplatiti razliku u ceni, sve od dana prijema urednog prigovora.

Organizator će u skladu sa dobrim poslovnim običajima, u zakonskom roku odgovoriti Putniku, i po reklamacijama koje su neblagovremene, neosnovane ili neuredne.

Snižanje cene po reklamaciji Putnika, može dostići samo iznos reklamiranog, a neizvršenog dela usluge, ne može obuhvatiti već iskorišćene usluge, niti dostići iznos celokupne ugovorene cene. Visina naknade, koja se isplaćuje po osnovanom i blagovremenom prigovoru, srazmerna je stepenu neizvršene, odnosno delimično izvršene usluge. Ukoliko Putnik prihvati isplatu naknade na ime srazmernog sniženja cene, ili koji drugi vid naknade, podrazumeva se da je saglasan sa predlogom Organizatora za mirno rešenje spora, te se na taj način odrekao svih daljih potraživanja prema Organizatoru, u vezi spornog odnosa, bez obzira na činjenicu da li je o tome potpisao pismenu potvrdu o izvršenoj refundaciji, sa klauzulom o konačnom razrešenju međusobnih spornih odnosa. Smatraće se da je povraćaj razlike u ceni Putniku izvršen i postignut dogovor sa Putnikom, u skladu sa Zakonom, ovim Opštim uslovima. Organizator ne snosi odgovornost za propuste, odnosno za štetu nanetu Putniku od strane neposrednih pružaoca usluga, koji odgovaraju saglasno propisima koji se na njih odnose, ako se ponašao kao pažljiv Organizator pri izboru lica koja su te usluge izvršila. Svaki zahtev Putnika za iniciranje postupka pred drugim licima pre isteka roka za rešavanje prigovora, smatraće se preuranjenim, kao i obaveštavanje javnih glasila i medija, povredom Ugovora.

#### 15. PROGRAM PUTOVANJA PO ZAHTEVU PUTNIKA I POJEDINAČNE USLUGE:

15.1. Program putovanja po zahtevu Putnika: Individualno putovanje (dalje: Program po zahtevu) Putnika jeste kombinacija dve ili više usluga, koji se ne nalazi u ponudi Organizatora, odnosno, koji Organizator nije prethodno objavio, već ga je sačinio po zahtevu Putnika.

Na Program, po zahtevu, analogno se primenjuju odredbe prethodnih tačaka ovih Opštih uslova, ako ovom tačkom nije drugačije regulisano.

Ukoliko je po zahtevu Putnika kombinovano i ugovoreno više pojedinačnih usluga iz ponude Organizatora (npr. let i kružna tura itd.), naknada za storno se obračunava po pojedinačnoj usluzi i na kraju se sabira.

Putnik ima pravo da odustane od Ugovora, o čemu je dužan, pismeno izvestiti Organizatora. Datum pismenog otkaza Ugovora predstavlja osnov za obračun naknade koja pripada Organizatoru, izražene procentualno u odnosu na ukupnu cenu zahtevanog putovanja, ako

15.2. Pojedinačne usluge i „Rezervacije na upit“: Ukoliko Putnik rezerviše ili ugovori samo jednu uslugu, Organizator nastupa, samo kao Posrednik tuđe usluge (dalje: Posrednik usluge). Za individualne i »rezervacije na upit«, Putnik polaže na ime troškova rezervacije depozit, koji ne može biti manji od 50 EUR u dinarskoj protivvrednosti po prodajnom kursu banke Organizatora – Uni Credit, na dan uplate. Ukoliko rezervacija bude prihvaćena od strane Putnika, depozit se uračunava u cenu usluge. Ukoliko rezervaciju Organizator ne potvdi u ugovorenom roku, depozit se u celosti vraća Putniku. Ako Putnik ne prihvati ponudenu ili potvrđenu rezervaciju, a koja je u celosti u skladu sa zahtevima Putnika, iznos depozita zadržava Organizator u celosti.

Organizator, osim zbog svoje grube nepažnje i nemara, ne odgovara za nedostatke, materijalna i telesna oštećenja kod individualnih turističkih usluga po zahtevu Putnika, za koje je on samo posrednik između Putnika i neposrednih pružaoca usluga (npr. pojedinačna usluga smeštaja, prevoza, ulaznice za sportske manifestacije, izlete, rent-a car i dr.). Dobijanjem dokaza o ugovorenoj pojedinačnoj usluzi stupaju na snagu ugovorni odnosi isključivo između Putnika i svakog pojedinačnog pružaoca usluge.

Iznajmljivanje Rent a car vozila: Putnik prihvata u celosti Opšte uslove iznajmljivanja vozila koji se nalaze na poleđini tipskog Ugovora o iznajmljivanju vozila.

Ako Ugovorom o najmu vozila nije drugačije predviđeno važe sledeća pravila:

Rezervacije i potvrde važe samo za rezervisanu kategoriju vozila, nikad za određeni model. Agencije zadržavaju pravo da klijentima daju na raspolaganje isto ili skuplje vozilo nego što je rezervisano, što nikako ne može da bude razlog za postavljanje zahteva za nadoknadu štete, npr. zbog povećane potrošnje goriva. Naplata iznajmljivanja vozila se vrši po završenoj usluzi.

Po pravilu je potrebno da se na licu mesta rezervišu sredstva, odnosno, ostavi sigurnosni depozit. U slučaju saobraćajne nezgode, oštećenja ili krađe iznajmljenog vozila, zadržava se sigurnosni depozit, kao participacija.

Polisa obezbeđuje Putnika, kao i drugog ovlašćenog vozača, u saglasnosti sa odredbama Opštih uslova osiguranja i Ugovora o najmu. Obavezna polisa osiguranja, po zakonu pokriva samo povredu i/ili smrt lica (Putnika), i štetu nanešenu trećem licu i njegovoj imovini. Sledeća dokumenta su neophodna radi prihvatanja štete i povraćaja participacije: policijski zapisnik i zapisnik o šteti; kopiju ugovora o iznajmljivanju; dokaz o uplati depozita (račun agencije za rent a car ili izvod sa kreditne kartice); original ključevi i saobraćajna dozvola vozila.

Taksa za aerodromske usluge za najam vozila koji je započet na aerodromu se plaća u visini od 10 % iznosa vrednosti Ugovora o najmu. Taksa za preuzimanje ili isporuku vozila van lokacije agencije u zemlji, kao i u inostranstvu, plaća se posebna taksa. Iznajmljivim vozilom, Putnik može putovati u inostranstvo, po specijalnim uslovima i posebnu saglasnost agencije.

Troškove utrošenog goriva za vozilo u periodu najma plaća Putnik. Sedišta za decu, lanci za sneg, i dr., na zahtev Putnika, mogu biti obezbeđeni uz dodatnu nadoknadu.

Putnik potvrđuje, da će njegovi lični podaci uneti u Ugovor o najmu vozila verodostojni, i da je saglasan, da se mogu preneti trećim licima, radi utvrđivanja njegovog identiteta i finansijskog kredibiliteta.

Ostale individualne usluge: Rezervisane pojedine usluge kao na primer ulaznice za koncerte, operu, pozorište, balove, karte / markice za prevoz (npr. metro, voz, autobus), karte za trajekt, skipas, razgledanja, ulaznice za muzeje i pojedinačni transferi i dr., prilikom eventualnog otkaza, Putniku se obračunavaju troškovi, u visini cene, ugovorene svake pojedinačne usluge.

16. ZAŠTITA LIČNIH PODATAKA PUTNIKA: Lični podaci Putnika, koje isti daje dobrovoljno, predstavljaju poslovnu tajnu Organizatora. Putnik je saglasan, da lične podatke Organizator može koristiti za realizaciju ugovorenog programa putovanja, pri čemu se ne mogu saopštavati adrese, mesto, vreme i cena putovanja i imena saputnika, drugim licima, osim licima određenim posebnim propisima.

17. OBAVEZNOST PRIMENE: Organizator može Pogramom ili Posebnim uslovima putovanja predvideti drugačije odredbe u odnosu na ove Opšte uslove, zbog posebnih uslova i pravila neposrednim pružaocima usluga, kao i za putovanja sa posebnim sadržajima (povodom održavanja sportskih, kongresnih i sličnih međunarodnih manifestacija i posebnim vidovima turizma – đачki, lov i ribolov, ekstremni sportovi i dr.) i koji čine sastavni deo takvih Ugovora.

Neefikasnost pojedinih odredbi Ugovora, nema za posledicu neefikasnost čitavog Ugovora o putovanju, što važi i za ove Opšte uslove.

Putnik i Organizator saglasno ugovaraju nadležnost suda u Beogradu.

Ovi Opšti uslovi važe od 25.01.2016.god. kojim danom prestaju da važe Opšti uslovi objavljeni 01.11.2015. godine.

M.P.                      Ime i potpis direktora  
Svetlana Ratkovic

-----

